

IBM Sterling Inventory Control Tower

Nella presente Descrizione dei Servizi viene illustrato il Servizio Cloud. I documenti d'ordine applicabili riportano prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del Cliente.

1. Servizio in Cloud

1.1 IBM Sterling Inventory Control Tower

IBM Sterling Inventory Control Tower è un'applicazione basata su SaaS che offre al Cliente visibilità su dati e processi di inventario non elaborati, aiuta a rilevare eventi esterni e gli impatti di un'interruzione e gestire le eccezioni tra i flussi di lavoro per migliorare le prestazioni.

Il Servizio Cloud include:

- IBM Inventory Visibility, che funge da sistema di registrazione che consolida le viste unificate degli equilibri di inventario, offerta e domanda attraverso i canali.
- Dashboard con funzionalità di drill down che riepilogano l'integrità dell'inventario e mostrano i punti in cui l'esecuzione sta deviando dal piano tra le diverse sedi.
- Ask Watson, con agenti Watson formati per rispondere a domande specifiche sull'inventario.
- Playbook e spazi di risoluzione per accelerare la risoluzione dei problemi nell'inventario e l'applicazione delle migliori pratiche.

Gli Spazi di Risoluzione offrono uno spazio di collaborazione virtuale in cui i team possono riunirsi per identificare le cause alla radice di un'interruzione e trovare una soluzione. All'interno di uno Spazio di Risoluzione è possibile inserire anche Utenti Ospiti. Prima di accedere al Servizio Cloud, agli Utenti Ospiti, viene richiesto di stipulare un accordo online fornito da IBM. Il Cliente è responsabile dell'utilizzo da parte degli Utenti Ospiti del Servizio Cloud, incluso a titolo esemplificativo ma non esaustivo in caso di a) eventuali pretese da parte degli Utenti Ospiti relative al Servizio Cloud, b) spese contratte dall'Utente Ospite, o c) qualsiasi uso improprio del Servizio Cloud da parte degli Utenti Ospiti. Gli Utenti Ospiti possono utilizzare solo lo Spazio di Risoluzione e, per utilizzare il Servizio Cloud, tutti gli altri utenti devono avere un abbonamento. IBM si riserva il diritto di limitare successivamente il numero di Utenti Ospiti. Gli Utenti Ospiti hanno un limite di caricamento di 1 GB ciascuno, disponibile per lo storage di file e immagini caricati.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Sterling Inventory Control Tower – Non-Production

Consente l'utilizzo del Servizio Cloud come parte delle attività di non produzione del Cliente incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di test, l'ottimizzazione delle prestazioni, la diagnosi degli errori, la verifica delle prestazioni, lo staging, l'attività per la garanzia della qualità e/o le implementazioni aggiuntive o le estensioni per il Servizio Cloud, utilizzando le API pubblicate. L'ambiente Cloud Service Non-Production verrà addebitato utilizzando lo stesso calcolo metrico della parte Sterling Inventory Control Tower mensile.

1.2.2 IBM Sterling Inventory Control Tower – Additional Authorized Users

Fornisce un Utente Autorizzato aggiuntivo per utilizzare il Servizio Cloud.

1.2.3 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility

Fornisce l'utilizzo del Servizio Cloud ad un Cliente esistente di IBM Sterling Inventory Visibility.

1.2.4 IBM Sterling Inventory Control Tower AddOn for Inventory Visibility – Non-Production

Fornisce l'uso del Servizio Cloud a un Cliente esistente di IBM Sterling Inventory Visibility e consente l'utilizzo del Servizio Cloud come parte delle attività di non produzione del Cliente incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di test, l'ottimizzazione delle prestazioni, la diagnosi degli errori, la verifica delle prestazioni, lo staging, l'attività per la garanzia della qualità e/o le implementazioni aggiuntive o le estensioni per il Servizio Cloud, utilizzando le API pubblicate. L'ambiente Cloud Service Non-Production verrà addebitato utilizzando lo stesso calcolo metrico di IBM Sterling Inventory Control Tower per la parte mensile di IBM Inventory Visibility.

1.3 Servizi di accelerazione

1.3.1 IBM Sterling Control Tower One Time Setup

Questo servizio di impostazione è necessario per la fornitura di IBM Sterling Inventory Control Tower Cloud Service o di IBM Sterling Inventory Control Tower Add On for Inventory Visibility Client.

2. Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)

Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (DPA o Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica ai dati personali presenti nel Contenuto, nella misura in cui si applichino i) il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR); o ii) altre leggi sulla protezione dei dati riportate alla pagina <http://www.ibm.com/dpa/dpl>.

IBM Watson Supply Chain Insights

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=C0D1C7801BDF11E7A99D5014AD6C3D46>

Visibilità dell'Inventario IBM

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=B8EE76103F1811E7BE8E09C6CE305F89>

3. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- "Istanza" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud.
- Le Stock Keeping Unit (SKU) rappresentano un elemento unico nel catalogo di un fornitore o del distributore contemporaneamente pubblicato, gestito o elaborato dal Servizio Cloud durante il periodo di misurazione. Per questo Servizio Cloud, il numero totale di SKU viene calcolato attraverso il numero totale di SKU, moltiplicato per il numero di sedi in cui viene gestito l'inventario, moltiplicato per la frequenza degli aggiornamenti giornalieri. La frequenza degli aggiornamenti può essere giornaliera, otto volte al giorno o 24 volte al giorno. IBM presume che il dieci per cento del numero totale di SKU calcolate verrà aggiornato quotidianamente.

Il Servizio Cloud include dieci Utenti Autorizzati. Il numero massimo di aggiornamenti SKU/sedi orari è pari a due milioni.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente a IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

5.2 Pay Per Use

I corrispettivi 'Pay per Use', come specificato nel Documento d'Ordine, saranno applicati quando il Cliente richiederà l'attivazione della parte 'pay per use'. Questi servizi "Pay per Use" devono corrispondere alla rispettiva Istanza di base dell'abbonamento:

- IBM Sterling Inventory Control Tower SKU Overage
- IBM Sterling Inventory Control Tower Add On for Inventory Visibility SKU Overage
- IBM Sterling Inventory Control Tower Add On Users Authorized User Overage

5.3 Abilitazione delle Applicazioni incorporate di Terzi Parti

Il Servizio Cloud supporta la tecnologia che consente al Cliente di incorporare applicazioni o dati nel contesto nell'interfaccia utente del Servizio Cloud. Il Cliente accetta quanto segue per quanto riguarda l'uso della funzione di applicazioni incorporate:

- Questa funzione viene utilizzata attraverso la chiamata ad un'API REST per caricare un URL di un'origine di Terze Parti.
- Il Cliente deve disporre della licenza o dell'accordo adeguato con qualsiasi fornitore di terze parti per utilizzare i dati di tali fornitori di terze parti tramite le funzioni delle applicazioni incorporate.
- Qualsiasi applicazione di terze parti utilizzata dal Cliente tramite le funzioni dell'applicazione incorporata è di responsabilità del Cliente.
- IBM non si assume la responsabilità della gestione dei dati o della sicurezza dei dati di terze parti.

5.4 Inserimento dei dati da parte del Cliente

Il Cliente non potrà caricare informazioni personali sensibili o dati regolamentati nel Servizio Cloud IBM.

5.5 Creazione di campi di Dati Personalizzati

Il Cliente potrà creare campi di dati personalizzati in base alle esigenze della supply chain. In tali campi di dati personalizzati non sarà possibile inserire informazioni personali sensibili o dati regolamentati quando si utilizza il Servizio Cloud IBM.

6. Condizioni derogative

6.1 Riutilizzo dei Dati

Quanto segue prevale su quanto diversamente riportato nell'Articolo Contenuto e Protezione dei Dati Personali dei termini di base del Servizio Cloud tra le parti: IBM non utilizzerà o divulgherà i risultati derivanti dall'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud che sono specifici del Contenuto del Cliente (Approfondimenti) o che altrimenti identifichino il Cliente. IBM può tuttavia utilizzare il Contenuto e altre informazioni derivanti dal Contenuto, come parte del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare il Servizio Cloud ed altri Servizi Cloud che utilizzano delle tecnologie sottostanti.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "IBM Sterling Inventory Control Tower", "Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Processing and Protection Data Sheets)", "Service Level Agreement ("SLA")".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: